

## DAFTAR PUSTAKA

- Achsan, Z., & Lubis, N. (2014). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen ( studi kasus Ina Swiss Optik Cabang Plaza Gajah Mada Semarang ) Pendahuluan Kemajuan peradaban manusia membawa manusia kedalam dinamika kehidupan semakin kompleks . Me.*
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H., & Sulandari, S. (2015). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang.* 3(2), 54–67. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Anggraeni, D. P. (2016). PELANGGAN ( Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171–177. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/1445/1824>
- Ersi, D. Y., & Samuel, H. (2014). Analisis CRM , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM berbasis bahan baku terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.1.1-8>
- Jalil, I. (2017). *Pengaruh Promotion Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customers Trust Serta Dampaknya Pada Loyalitas.* III(1).
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Purwantini, & Nurseto, S. (2018). Pengaruh Citra Merek , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Mustika Ratu Di Fisip Undip ). *Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(5), 1–7.
- Solang, R., Mandey, S. L., & Nelwan, O. S. (2014). Kualitas Layanan Dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Kotamobagu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 78–89.
- Wibowo, A. (2009). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Perumahan Sembungharjo Permai Pengembang PT. Sindur Graha Tama) JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, VIII(2), 173–186.
- Winanto, N. S., & Roekminiati, S. (2017). HUBUNGAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) CABANG BABAKAN SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(1), 14–29. <https://doi.org/10.25139/jai.v1i1.389>